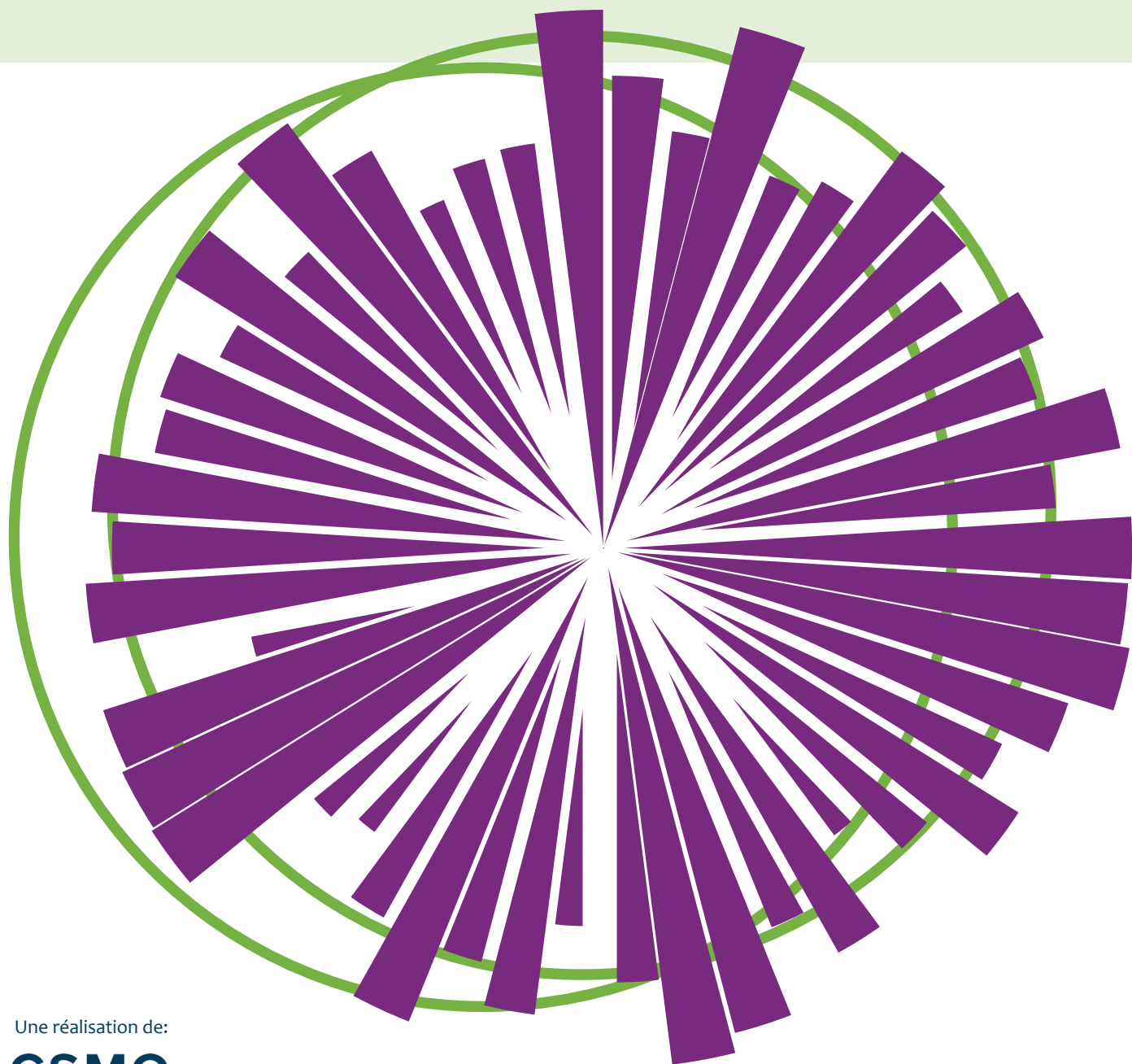


MESURE D'IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE

des organismes membres de la
**Corporation de développement
communautaire Roussillon**



Une réalisation de:

CSMO
ESAC

En collaboration avec la CDC Roussillon

Étude réalisée par:



1431, rue Fullum, bureau 106
Montréal (Québec) H2K 0B5
Téléphone : 514 259-7714
Sans frais : 1 866 259-7714
info@csmoesac.qc.ca
www.csmoesac.qc.ca

La Commission des partenaires du marché du travail contribue au financement des activités du CSMO-ÉSAC.



RECHERCHE ET RÉDACTION

Lynda Binhas, Ph.D, Directrice de recherche, CSMO-ÉSAC

GRAPHISME

Cathy Quessy

Chargée de projet aux communications, CSMO-ÉSAC

ISBN : 978-2-922510-73-7

Dépôt Légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2021

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2021

© CSMO-ÉSAC, juillet 2021

TABLE DES MATIÈRES

1- Avant-propos	4
2- La méthodologie	5
3- L'impact économique des organisations	6
3.1 - Les organisations	6
3.2 - Les services offerts	9
3.3 - Les données financières	15
3.4 - La fréquentation	18
3.5 - Les ressources humaines hors postes de direction/coordination	22
3.6 - Les ressources humaines occupant les postes de direction/coordination	27
3.7 - La concertation, le partenariat et le bénévolat	28
3.8 - Les achats	31
4- L'impact social des organismes	32
4.1- L'impact social et la mesure d'impact social	32
4.2- La démarche du CSMO-ÉSAC	34
4.3- Les faits saillants	35
4.3.1 - La fréquentation des organismes communautaires	35
4.3.2 - Le mode de reconnaissance des organismes	35
4.3.3 - Les autres options envisageables	35
4.3.4 - Les démarches effectuées	36
4.3.5 - Les raisons rattachées à la fréquentation des organismes	36
4.3.6 - La réponse aux besoins et attentes	36
4.3.7 - Les modifications à apporter	36
4.4- Ce que les usager(ère)s des organismes nous ont dit...	37



1- Avant-propos

Cette mesure d'impact socio-économique a été réalisée à la demande et avec l'étroite collaboration de la Corporation de développement communautaire (CDC) Roussillon.

La CDC Roussillon vise à établir avec justesse l'impact économique ainsi que l'impact social des organisations communautaires et des entreprises d'économie sociale du territoire, membres de la corporation et indépendamment du secteur d'activité dans lequel ils agissent.



2- La méthodologie

La Corporation de développement communautaire (CDC) Roussillon s'est grandement investie afin que le plus grand nombre d'organismes communautaires et d'entreprises d'économie sociale répondent au questionnaire construit pour les besoins de la mesure d'impact économique. Elle a, par ailleurs, invité un grand nombre de leurs usagers à participer au recueil de données informationnelles qualitatives réalisé par la tenue d'entretiens téléphoniques individuels.

L'administration du questionnaire¹ a permis de joindre 47 organismes communautaires et entreprises d'économie sociale (sur 49 organisations) situés sur le territoire de la CDC Roussillon, ce qui assure une représentativité des résultats sur l'ensemble de 49 organismes communautaires et entreprises d'économie sociale, avec un degré de précision de $\pm 2,92\%$ dépassant les standards méthodologiques les plus élevés, soit $\pm 5\%$.

Dans certains cas, et lorsque cela s'avère pertinent, les moyennes sur certaines données sont accompagnées des médianes. Dans le cas contraire, la non-précision de la médiane indique une tendance forte représentée par la moyenne².

Qu'est-ce qu'une médiane ? La médiane est une mesure de tendance centrale précisant la valeur occupant la position centrale d'une série numérique (50% des valeurs observées sont donc inférieures à la médiane), ce qui la distingue de la valeur moyenne qui correspond à la moyenne arithmétique de l'ensemble. La médiane permet donc d'atténuer l'effet des valeurs extrêmes, soit l'effet des valeurs les plus basses et celui des valeurs les plus élevées.

À titre d'exemple :

Trois organismes sur dix ont trois employé(e)s, six organismes ont cinq employé(e)s et un seul organisme a 60 employé(e)s. La moyenne du nombre d'employé(e)s de l'ensemble des organismes est de dix employé(e)s. Si nous séparons ces dix organismes en deux groupes de cinq, nous pouvons affirmer que les cinq organismes du premier groupe ont au plus cinq employé(e)s et que les organismes du deuxième groupe ont au moins cinq employé(e)s. La médiane est donc de cinq employé(e)s.

Les résultats d'une mesure d'impact social permettent la connaissance et la reconnaissance de l'expertise et de la qualité des pratiques d'une organisation. Il s'agit là de sa carte de visite et de ses meilleurs alliés !

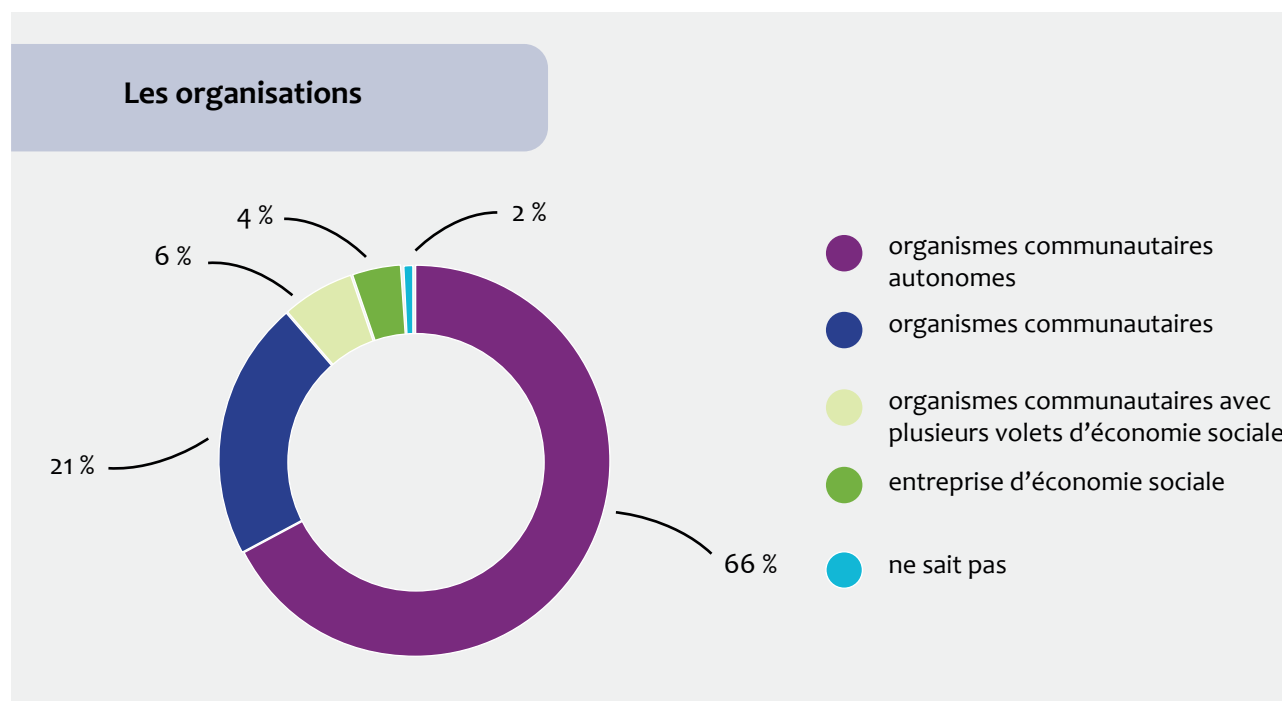
¹ L'administration du questionnaire a été réalisée de janvier à mars 2021.

² Dans ce cas, la moyenne et la médiane sont égales ou sensiblement égales.

3- L'impact économique des organisations

3.1 - Les organisations

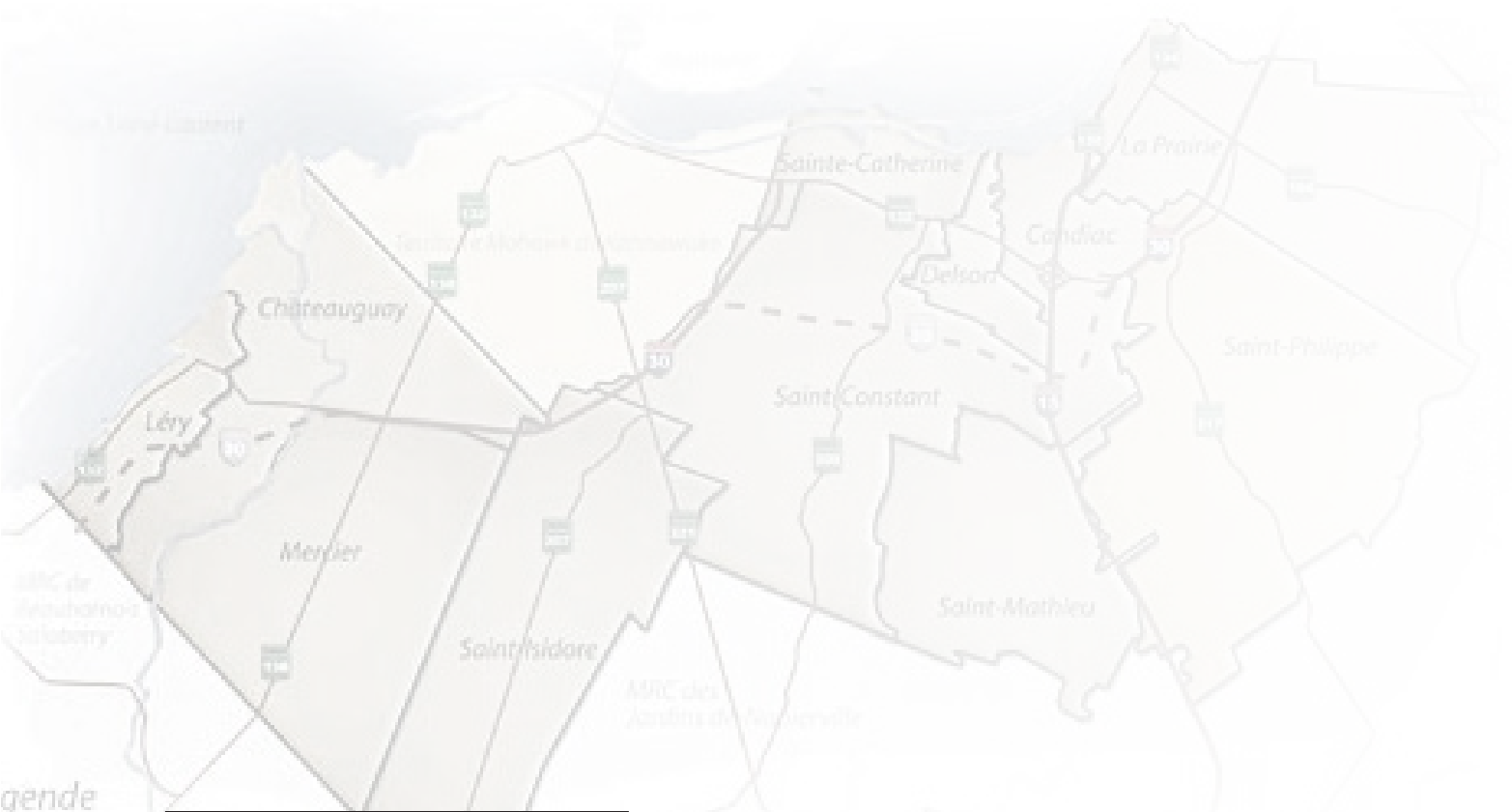
La grande majorité (66%) des organismes communautaires ayant participé à la mesure d'impact économique sont des organismes communautaires autonomes; 21% sont des organismes communautaires et 5% sont des entreprises d'économie sociale.



En moyenne, les organisations du territoire affichent une ancienneté de 27 ans (médiane 28 ans).

TABLEAU 1 _ La municipalité d'implantation des organisations (en % sur le total d'organisations ayant participé)

	% d'organisations
Châteauguay	45 %
La Prairie	15 %
Saint-Constant	9 %
Delson	6 %
Mercier	4 %
Saint-Catherine	4 %
Candiac	2 %
Léry	2 %
Saint-Philippe	2 %
Autres	11 %



Près de la moitié (45%) des organisations sont situées à Châteauguay, 15% à La Prairie et 9% à Saint-Constant. À Candiac, Léry et Saint-Philippe, on retrouve, respectivement, 2% des organisations du territoire.

TABLEAU 2 _ Les territoires d'intervention (en % sur le total d'organisations ayant participé) ³

	% d'organisations
Châteauguay	66 %
Saint-Constant	60 %
Mercier	59 %
La Prairie	57 %
Mercier	57 %
Saint-Catherine	55 %
Candiac	55 %
Léry	55 %
Saint-Philippe	55 %
Autres	42 %

Une légère tendance se dessine au niveau des territoires d'intervention des organisations. Châteauguay (66%), Saint-Constant (60%) et Mercier (59%) se démarquent légèrement à titre de territoires d'intervention investis par les organisations.

Précisons que 49% des organismes interviennent sur l'ensemble des 11 municipalités du territoire de la MRC Roussillon.⁴

En ce qui concerne les autres territoires d'intervention, la MRC des Jardins-de-Napierville se démarque, suivie d'Hemmingford, de Sainte-Clotilde, de Beauharnois et de l'agglomération de Longueuil. Certaines organisations interviennent à Saint-Michel, à Saint-Rémi, à Sherrington, à Saint-Édouard, à Sainte-Martine, à Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix, à Saint-Bernard-de-Lacolle, à Saint-Jacques-le-Mineur, dans le Haut-Richelieu, dans le Suroît, au Haut-Saint-Laurent. Précisons que certaines organisations couvrent plusieurs MRC et agglomérations.

³ Le total des pourcentage dépasse les 100 %. Ceci s'explique par le fait que les répondants pouvaient cocher plus d'un territoire.

⁴ Source : CDC Roussillon

3.2 - Les services offerts

	% d'organisations
Femmes	16 %
Hommes	14 %
Adolescent(e)s	11 %
Familles	10 %
Personnes en situation de pauvreté	8 %
Aîné(e)s	7 %
Personnes vivant avec une déficience intellectuelle et /ou physique	6 %
Petite enfance	6 %
Personnes en situation d'itinérance	5 %
Personnes vivant avec des difficultés liées à la santé mentale	5 %
Personnes immigrantes	5 %
Proches aidants	2 %
Autres	5 %

Les populations les plus ciblées par les organisations du territoire sont celles des femmes (16% des organisations), des hommes (14% des organisations), les adolescent(e)s (11%) et les familles (10%). À l'autre extrême, on retrouve les personnes en situation d'itinérance (5%), les personnes vivant avec des difficultés liées à la santé mentale (5%), les personnes immigrantes (5%) et les proches aidants (2%).



TABLEAU 4 _ Les domaines d'intervention couverts (en % sur le total d'organisations ayant participé)

	% d'organisations
Jeunesse	9 %
Femmes	8 %
Lutte à la pauvreté	8 %
Hébergement	8 %
Représentation et concertation	6 %
Violence conjugale, familiale et sexuelle	6 %
Action bénévole	6 %
Protection de l'environnement	5 %
Santé mentale	5 %
Soutien à l'action communautaire et/ou à l'économie sociale et à l'entrepreneuriat	5 %
Alphabétisation/éducation populaire	4 %
Employabilité	4 %
Habitation/logement	4 %
Aîné(e)s	3 %
Déficience intellectuelle ou physique	3 %
Famille et petite enfance	3 %
Lutte au décrochage scolaire	3 %
Aide matérielle/entreprise d'économie sociale	2 %
Finances/solutions à l'endettement	1 %
Sécurité alimentaire	1 %
Transport	1 %

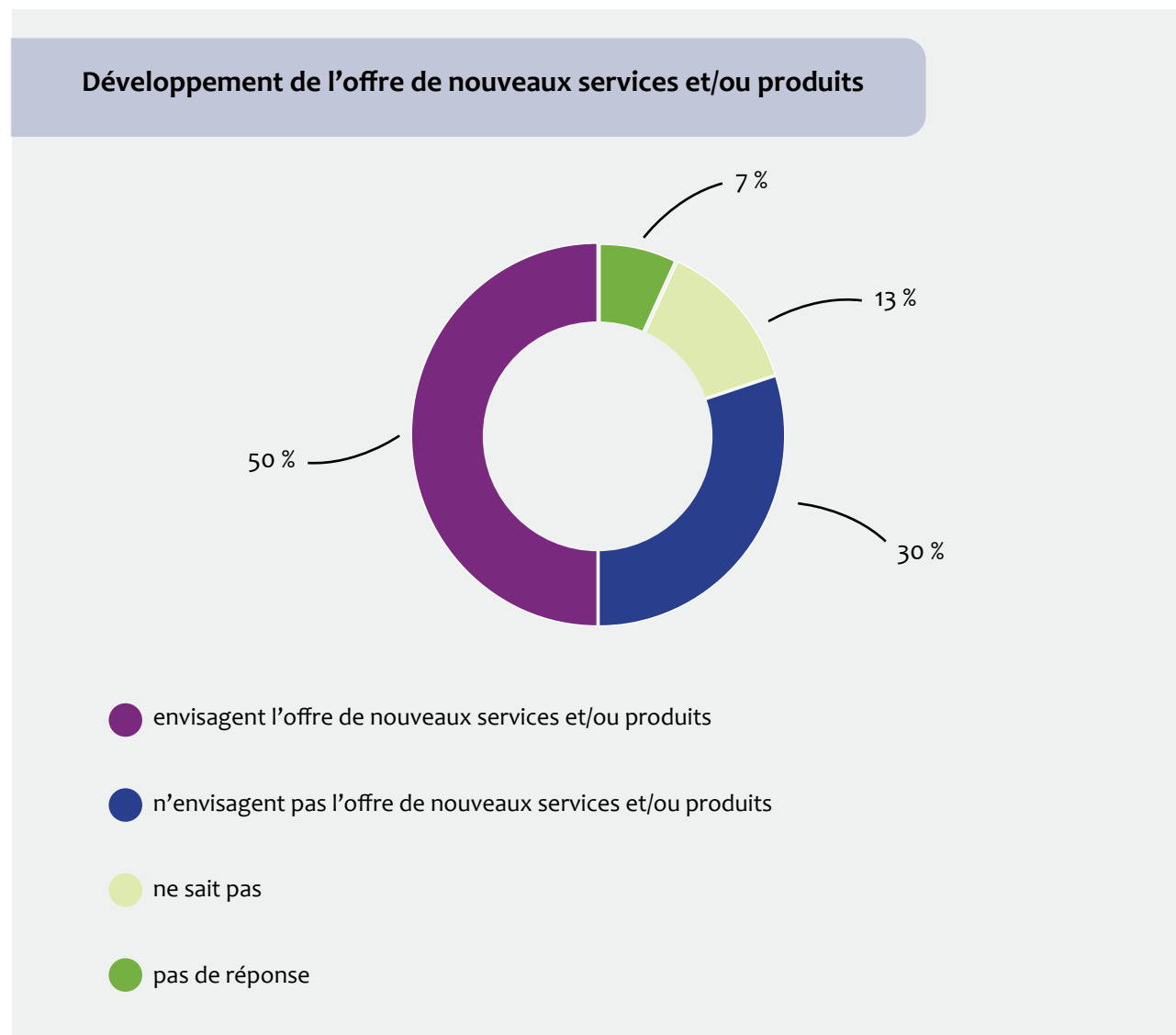
Les domaines d'intervention qui sont plus couverts par les organisations sont ceux de la jeunesse (9% des organisations), des femmes (8%), de la lutte à la pauvreté (8%), de la promotion et de la défense des droits (8%), de l'hébergement (6%), de la représentation et concertation (6%) et de la violence conjugale, familiale et sexuelle (6%). À l'autre extrême, on retrouve les domaines reliés aux finances et aux solutions d'endettement (1% des organisations), la sécurité alimentaire (1%) et le transport (1%).

Récemment, les organisations ont effectué des réalisations majeures touchant/visant notamment ...

- L'offre d'un soutien aux organismes durant la pandémie de COVID-19;
- L'offre de séances d'information portant sur les mesures financières d'urgence;
- Mise sur pied d'un projet pilote auprès d'employeurs pour le maintien en emploi;
- La réalisation d'ateliers de langage;
- Un projet de bénévolat au sein d'organismes ou au sujet de causes sollicitant de l'aide et du support (projet *Fais ton sac*);
- Le développement d'un volet Alpha-francisation;
- Le développement d'un calendrier de formations conjoint avec les CDC environnantes;
- La mise sur pied d'un programme de bourses d'initiatives en entrepreneuriat collectif (BIEC);
- L'offre du programme de perfectionnement à la commercialisation (*PROPUL-C*);
- Le développement d'un projet culturel et artistique (projet *MaSymphonie*);
- La création d'un café;
- La mise sur pied d'un programme de prévention contre les agressions à caractère sexuel, dispensé dans les écoles (projet *Empreinte, agir ensemble contre les agressions à caractère sexuel*, coconstruit avec des chercheurs et tous les CALACS du Québec, en fonction des objectifs du MESSS d'éducation à la sexualité);
- La participation à la mise en œuvre d'un projet de prévention des homicides intrafamiliaux (projet *PHARE*);
- La mise sur pied d'un groupe de soutien pour les femmes utilisant des comportements violents;
- La mise sur pied du projet *XOX*, proposant des outils de sensibilisation aux adolescents en relation amoureuse;
- L'accessibilité de rencontres portant sur les solutions en regard des dettes sur l'ensemble du territoire desservi, sur la plateforme Zoom;
- La mise sur pied d'un programme de bienveillance (appels aux aînés pendant la pandémie de COVID-19);
- La tenue d'événements en lecture pour les enfants et les adultes (plus de 250 enfants et adultes y ont participé);
- Le développement d'un programme d'été pour les jeunes de 9 à 13 ans en grande difficulté d'adaptation (*Motiv'Action*);
- L'offre d'activités pour les jeunes (*Jeunes-Départ@9*);
- Le développement d'un programme pour les jeunes de 13-14 ans, offrant une réponse alternative et complémentaire aux besoins particuliers des élèves dont le profil nécessite un encadrement personnalisé pour soutenir et favoriser la réussite scolaire en classe régulière (programme *l'Apostrophe*);
- La mise sur pied d'un projet d'aide aux devoirs;
- Le développement et la publication d'une recherche portant sur la santé mentale des jeunes : mesures de contrôle et médication en milieu scolaire (en collaboration avec l'UQAM);
- Le développement d'ateliers visant le développement du lien d'attachement et de comportements maternels favorables (atelier *Délima*);
- L'offre d'un séjour gratuit dans un chalet avec présence d'intervenants importants pour les jeunes fréquentant l'organisation;

- La mise en place d'un nouveau volet dédié à des activités d'intégration sociale de personnes ayant des problèmes de santé mentale;
- L'offre d'hébergement aux personnes ayant des pensées suicidaires;
- Un projet de placement de personnes en situation d'itinérance (projet *Les amis d'Émile*);
- La mise sur pied d'un refuge d'urgence pour itinérants;
- La mise sur pied d'un groupe de soutien pour femmes vivant avec des limitations physiques;
- Une adaptation de leurs services aux femmes issues de l'immigration;
- La réalisation d'un projet spécifique pour les femmes immigrantes;
- Une implication dans le développement d'une CDC (la CDC Roussillon);
- La collaboration aux mesures d'urgence entourant le 1er juillet (aide au logement);
- Le développement d'un volet service aux entreprises;
- La mise sur pied de plusieurs salons de l'emploi en Montérégie;
- La mise sur pied d'une halte-garderie communautaire – répit;
- L'élargissement de l'offre de petits prêts sans intérêts, sur l'ensemble du territoire;
- Un dépannage matériel (auprès de 224 familles en 2019-2020);
- Le relogement de ménages victimes d'un incendie;
- Le don de sacs à dos pour la rentrée scolaire;
- L'offre d'une nouvelle programmation virtuelle pour les membres;
- L'offre virtuelle d'activités gratuites pendant le premier confinement lié à la pandémie de COVID-19 (15 heures gratuites);
- L'achat d'ordinateurs portables pour la population;
- La création d'un projet d'accompagnement des associations de locataires;
- La gestion de 27 OSBL d'habitation (37 immeubles et 550 logements);
- L'acquisition de 30 logements par année pendant trois ans;
- L'organisation d'un recours juridique concernant les titres de transport;
- Mise sur pied d'une coalition montérégienne sur la tarification sociale en transport;
- Un projet de visibilité : exposition de 20 ans d'histoire sur les panneaux de la ville de La Prairie;
- L'acquisition de territoires naturels;
- Le développement d'un jardin communautaire;
- La stabilisation de rives sur la rivière Saint-Régis, à Saint-Constant;
- La plantation de noix (21 000) et d'arbres (5 250);
- Le nettoyage de fonds et berges de cours d'eau;
- La construction de logements sociaux.

Plus de la moitié (52%) des organisations envisagent l'offre de nouveaux services et/ou produits, alors que ce n'est pas le cas pour 30% des organisations qui n'envisagent pas l'offre de nouveaux services et/ou produits.



Lorsque les organisations envisagent l'offre de nouveaux services et/ou produits, on parle, notamment:

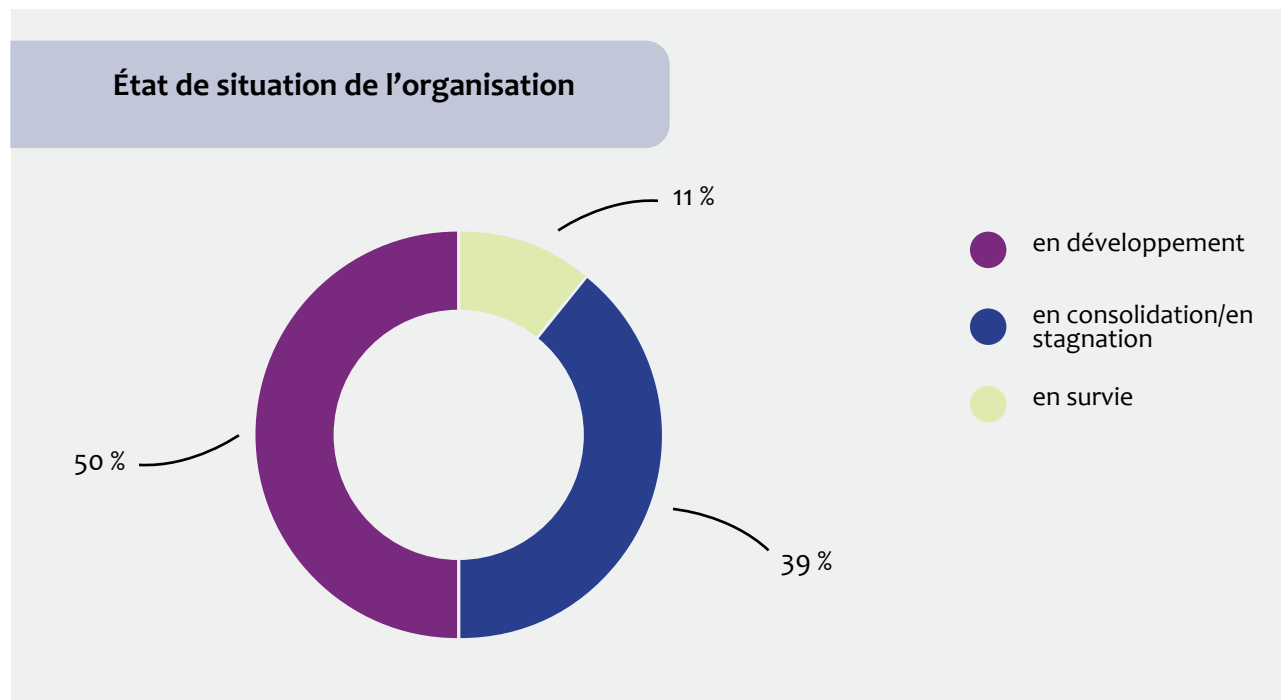
- **Du développement de la vente en ligne et des services en ligne** ⁵ ;
- L'implantation du réseau sans fil dans des immeubles de locataires;
- D'un service de soutien pour le maintien en emploi;
- D'un service de soutien et d'accompagnement ponctuels en lien avec les difficultés d'adaptation reliées à la pandémie de COVID-19 (anxiété, stress, démotivation, etc.);
- De la mise sur pied d'un groupe de sensibilisation sur la violence et sur la violence conjugale (groupe de soutien pour les parents);
- Le développement d'un projet d'accompagnement d'associations de locataires;
- La mise sur pied d'ateliers super techno, pour combattre la fracture numérique chez les gens vulnérables;
- Le développement de projets pour les clientèles issues de l'immigration;
- La mise sur pied de groupes de soutien pour les femmes (portant sur diverses thématiques);
- L'offre d'un plus grand nombre d'activités citoyennes.



⁵ Les éléments de la liste inscrits en gras sont des éléments qui ont été mis de l'avant par un plus grand nombre de répondants. Cette précision vaut pour toutes les listes intégrées au présent rapport.

3.3 - Les données financières

La moitié (50 %) des organisations sont en développement. Plus du tiers (39 %) sont en consolidation-stagnation et 11 % sont en survie.



Le budget de fonctionnement moyen est de 588 633 \$ (budget médian 303 000 \$).

Le budget de fonctionnement total (des 49 organisations du territoire⁶) est donc de 28 843 017 \$⁷ (14 847 000 \$⁸).

Majoritairement, les organisations reçoivent du financement gouvernemental (72 % des organisations).

Ce financement représente, en moyenne, 78 % du budget de fonctionnement total des organisations. La seconde source de financement relève du financement privé (17 % des organisations) et représente 12 % du budget de fonctionnement total des organisations. L'autofinancement est une source de financement pour 14 % des organisations. Celle-ci représente 5 % du budget de fonctionnement total des organisations.

⁶ Il s'agit là de la généralisation aux 49 organismes du territoire membres de la CDC Roussillon. Cette généralisation est méthodologiquement valide et fiable puisque la marge d'erreur est de 2,92 %.

⁷ Généralisation basée sur le budget de fonctionnement moyen.

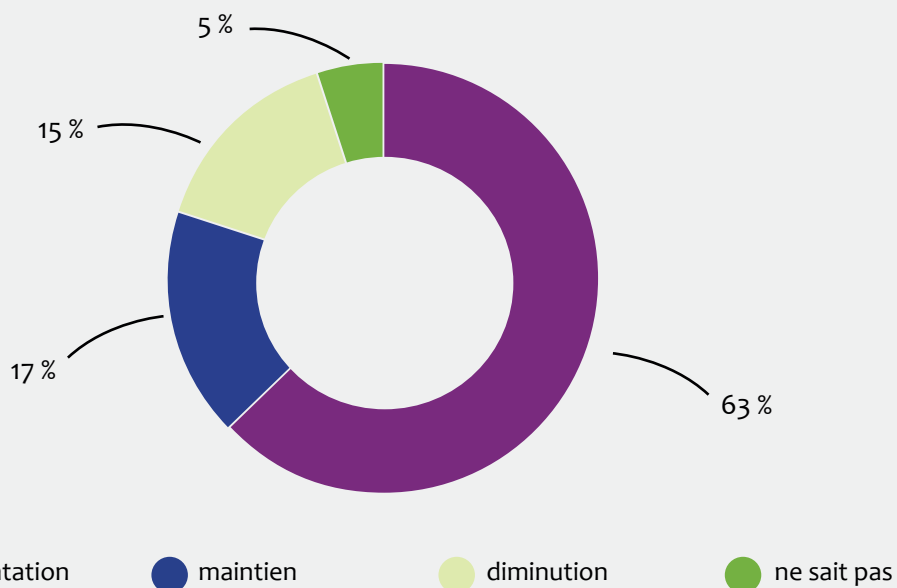
⁸ Généralisation basée sur le budget de fonctionnement médian.

TABLEAU 5 _ La composition du budget de fonctionnement (en % sur le total d'organisations ayant participé et sur le total du budget de fonctionnement)

	% d'organisations	% sur le total du budget de fonctionnement des organisations
Financement gouvernemental	72 %	78 %
Financement privé	17 %	12 %
Autofinancement	14 %	5 %
Financement municipal	12 %	4 %
Dons	4 %	2 %
Autres	9 %	3 %

Comparativement à la dernière année financière (2019-2020), le budget de fonctionnement des organisations est, pour la grande majorité d'entre elles (63 %), plus élevé, avec une augmentation moyenne de 17 % (médiane 9 %). Pour 17 % des organisations, le budget de fonctionnement s'est maintenu, alors que pour 15 % on parle d'une diminution qui, en moyenne, est de 16 % (médiane 15 %) comparativement au budget de fonctionnement de la dernière année financière.

Évolution du budget de fonctionnement comparativement à la dernière année financière



Les augmentations des budgets de fonctionnement s'expliquent, notamment, par ...

- **L'augmentation du financement gouvernemental** (rehaussement et indexation du PSOC);
- **L'obtention de subventions ponctuelles et non récurrentes en lien avec la pandémie de COVID-19;**
- **L'obtention d'un financement temporaire du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC);**
- Le fait d'avoir fait appel à une employée de moins;
- L'augmentation des dons;
- L'obtention de la subvention salariale d'urgence (pandémie COVID-19);
- L'augmentation des commandites;
- La consolidation du financement de Centraide;
- Une demande financière plus élevée auprès des députés pour le programme de soutien à l'action bénévole (en lien avec le dixième anniversaire de l'organisme);
- Un investissement en santé et bien-être des hommes et en violence conjugale;
- Le développement d'un volet d'aide à l'émergence de l'économie sociale (nouvelles ententes financières avec de nouveaux bailleurs de fonds);
- Une nouvelle contribution de l'Autorité des Marchés Financiers, pour la consultation budgétaire auprès des aînés.

Il est important de préciser que l'augmentation des budgets de fonctionnement est significativement en lien avec la situation créée par la pandémie de COVID-19. Il ne s'agit pas là d'une augmentation récurrente. Cette situation ne représente donc pas la réalité habituelle des organismes communautaires, puisqu'il s'agit d'un financement de projets ponctuels durant la pandémie.

Les diminutions des budgets de fonctionnement s'expliquent, quant à elles, par :

- **La diminution des activités d'autofinancement (en lien avec la pandémie de COVID-19);**
- **L'augmentation des frais salariaux/mise à niveau des salaires;**
- Des fins de projets;
- La fermeture en lien avec la pandémie de COVID-19;
- La diminution des subventions salariales pour personnes éloignées du marché du travail (liée à la pandémie de COVID-19);
- La diminution des dons;
- La perte du financement de la Ville de Saint-Constant et la perte de la gratuité du local;
- L'implication de consultants externes.

3.4 - La fréquentation

En 2019-2020, en moyenne et par organisation, 1478 hommes (médiane 171), 1464 femmes (médiane 175) et 324 enfants (médiane 176) ont utilisé les services des organisations ou participé à des activités proposées.

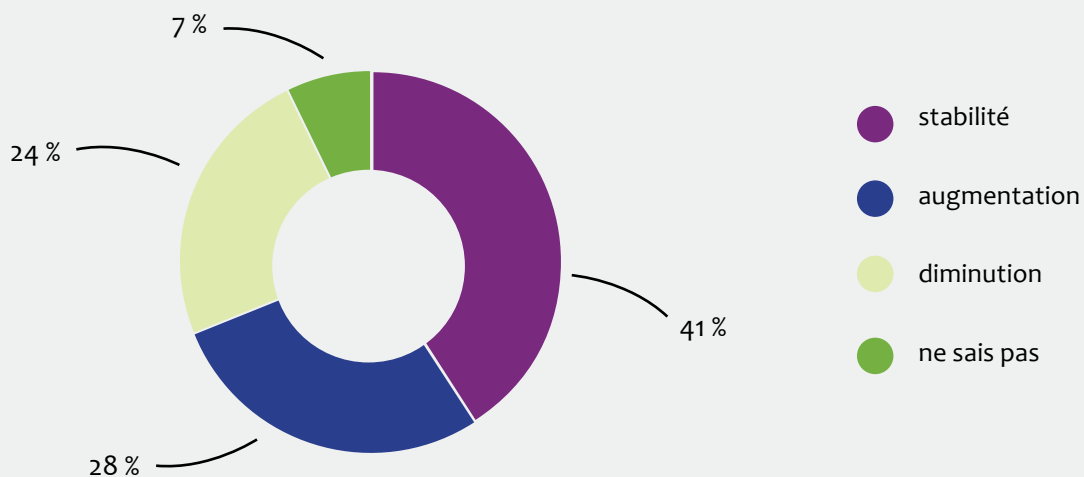
Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle d'un total de 160 034 personnes⁹ (522 personnes¹⁰) ayant utilisé les services des organisations ou ayant participé à des activités offertes par ceux-ci.

En matière de fréquentations, on parle d'une moyenne de 5975 (médiane 150) pour les hommes, de 6061 (médiant 461) pour les femmes et de 8229 (médiane 156) pour les enfants.

Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle de 992 985 fréquentations¹¹ (37 583 fréquentations¹²).

Comparativement à la dernière année financière, le nombre de personnes ayant fréquenté les organisations s'est maintenu pour 41 % d'entre elles. Pour plus du quart (28 %) des organisations, le nombre de personnes a augmenté, on parle alors d'une augmentation moyenne de 20 % (médiane 10 %), tandis que pour 24 % des organisations, le nombre de personnes a diminué, en moyenne de 33 % (médiane 28 %).

Évolution du nombre de personnes ayant fréquenté les organisations (année actuelle et année précédente)



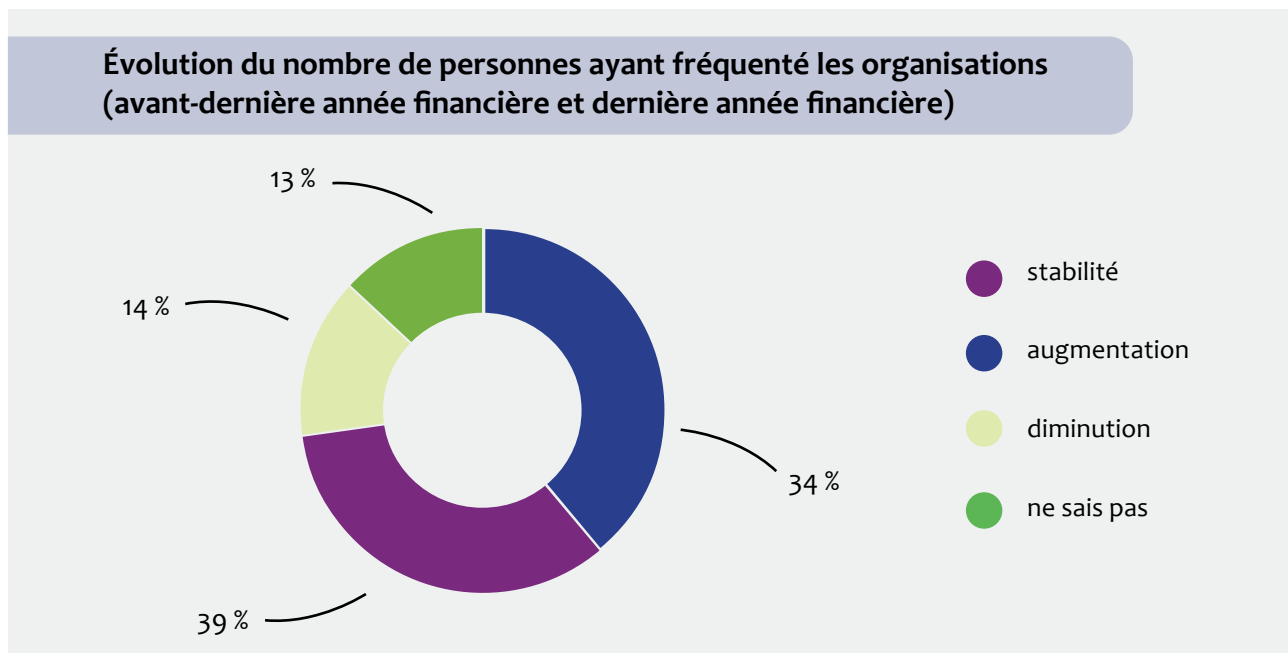
⁹ Généralisation basée sur les nombres moyens.

¹⁰ Généralisation basée sur les nombres médians.

¹¹ Généralisation basée sur les nombres moyens.

¹² Généralisation basée sur les nombres médians.

Comparativement à l'avant-dernière année financière, le nombre de personnes ayant fréquenté les organisations s'est maintenu pour 39 % d'entre elles. Pour plus du tiers (34 %) des organisations, le nombre de personnes a augmenté, on parle alors d'une augmentation moyenne de 20 % (médiane 10 %), tandis que pour 14 % des organisations, le nombre de personnes a diminué, en moyenne de 28 % (médiane 20 %).



Les augmentations du nombre de personnes ayant fréquenté les organisations s'expliquent, notamment, par :

- **Une plus forte demande (liée à la pandémie de COVID-19);**
- **L'augmentation des activités de promotion et de visibilité;**
- L'augmentation des besoins en aide matérielle;
- L'ouverture d'un nouveau service;
- L'offre d'un plus grand nombre de projets;
- L'élargissement des heures d'ouverture;
- L'obtention d'un financement non récurrent ayant permis l'embauche de deux nouvelles ressources humaines;

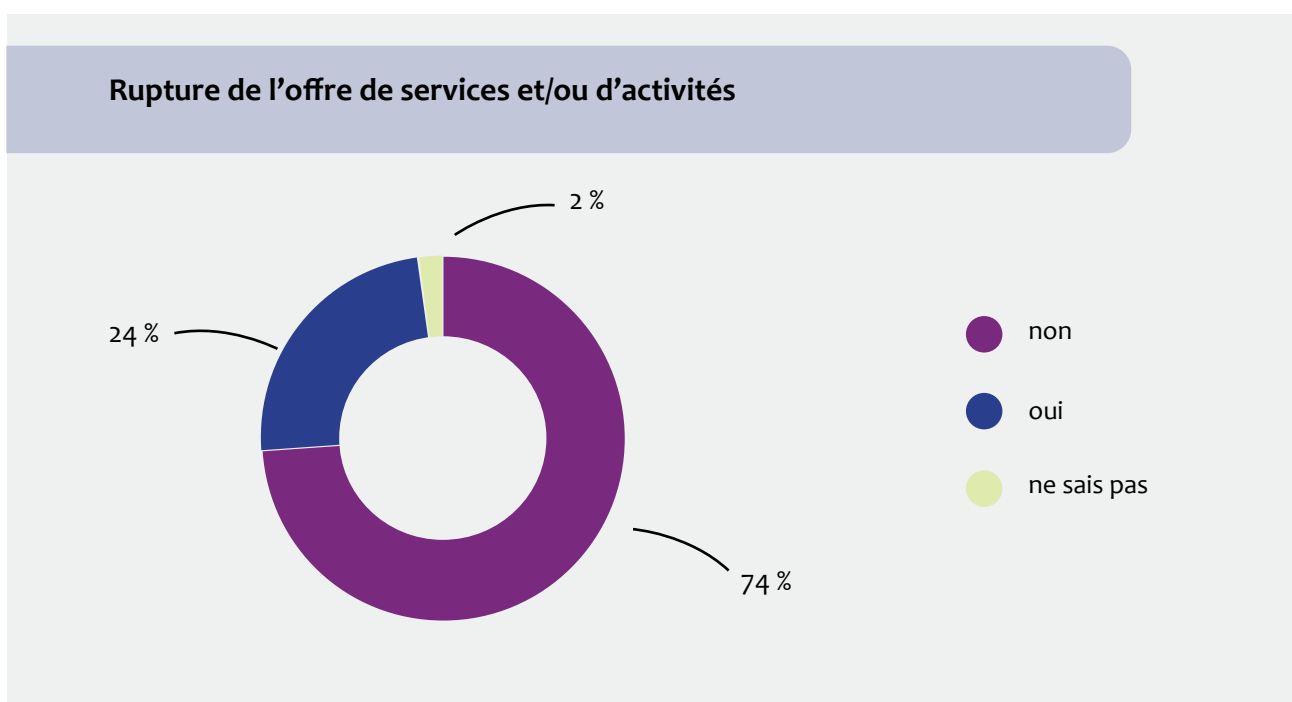
La diminution du nombre de personnes s'explique, notamment, par la pandémie de COVID-19 (diminution des activités possibles et envisageables; interruption de certains services; fermeture des organisations; fracture numérique; clientèles âgées et plus à risque; fermeture des écoles).

Dans une très grande majorité (85 %) des organisations, les client(e)s et bénéficiaires sont impliqué(e)s dans la gouvernance des organisations.

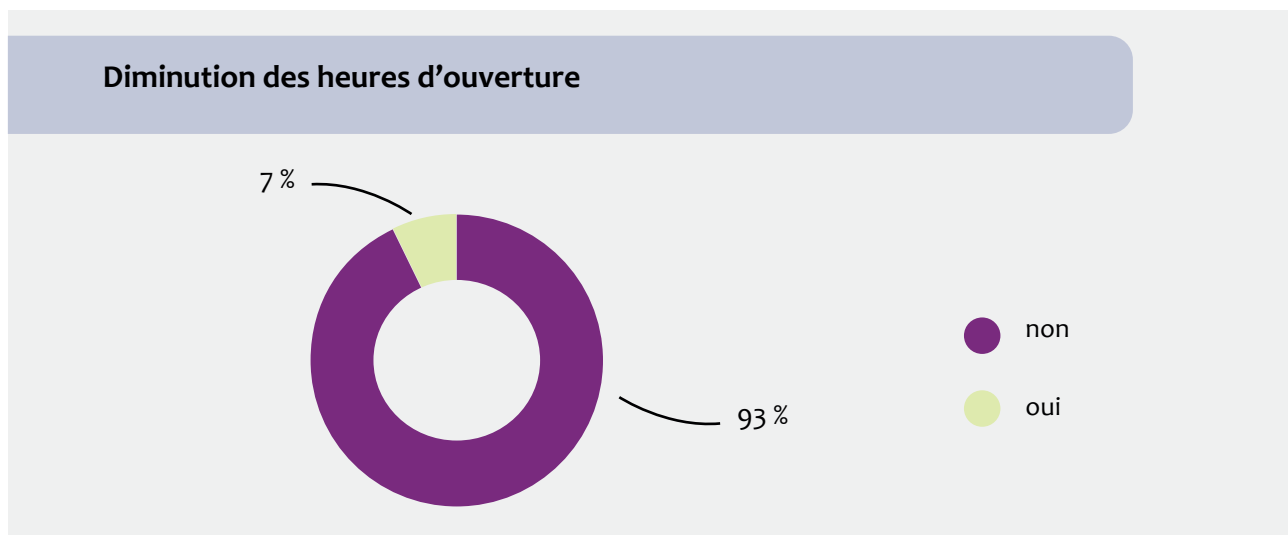
Pour une grande majorité (74 %) des organisations, le contexte budgétaire des dernières années ne s'est pas traduit par une rupture au niveau de l'offre de services et/ou d'activités, alors que près du quart (24 %) des organisations se sont vues contraintes de mettre fin à l'offre de certains services et/ou activités.

La rupture de l'offre de services et/ou d'activités s'explique, notamment, par :

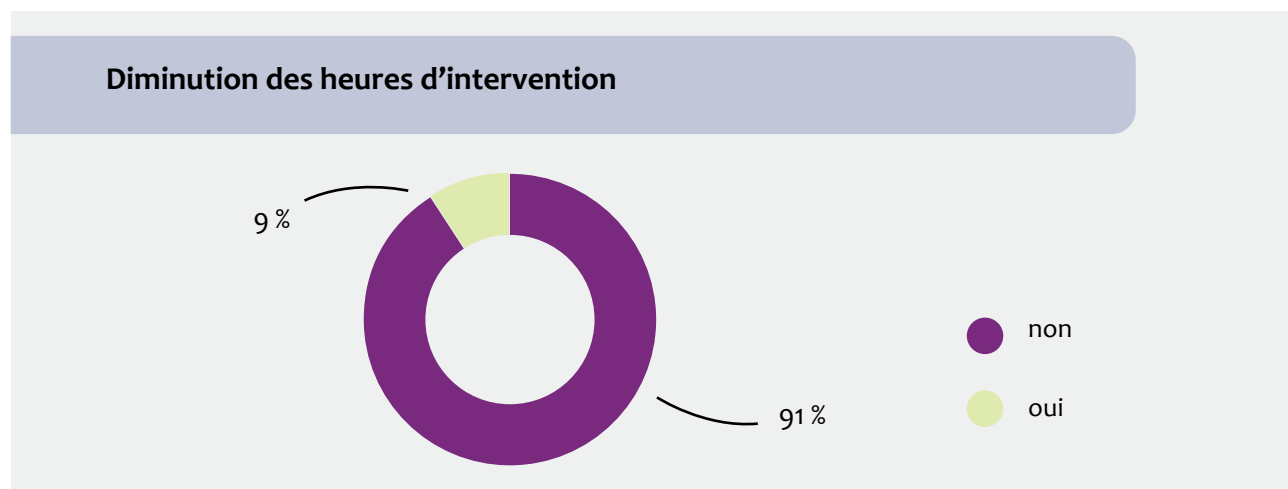
- La pandémie de COVID-19;
- Le départ de plusieurs intervenants (insatisfaction en regard des conditions salariales);
- L'abandon du local faute de fonds.



Le contexte budgétaire des dernières années a contraint 7 % des organisations à diminuer leurs heures d'ouverture. Lorsque c'est le cas, on parle d'une moyenne de 25 heures par mois (médiane 28) par organisation. Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle d'une diminution de 86 heures¹³ d'ouverture par (96 heures¹⁴).



Pour 9 % des organisations, le contexte budgétaire des dernières années a conduit à une diminution des heures d'intervention. Lorsque c'est le cas, on parle d'une moyenne de 27 heures (médiane 33 heures) par mois et par organisation. Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle d'une diminution mensuelle de 119 heures d'intervention¹⁵ (145 heures¹⁶).



¹³ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant diminué leurs heures d'ouverture (7 % des organisations) et sur le nombre d'heures moyen.

¹⁴ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant diminué leurs heures d'ouverture (7 % des organisations) et sur le nombre d'heures médian.

¹⁵ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant diminué leurs heures d'intervention (9 % des organisations) et sur le nombre d'heures moyen.

¹⁶ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant diminué leurs heures d'intervention (9 % des organisations) et sur le nombre d'heures médian.

3.5 - Les ressources humaines hors postes de direction/coordination

La presque totalité (98 %) des organisations a des employé(e)s. Lorsque c'est le cas, on parle d'une moyenne, par organisation, de six femmes (médiane 4) et de trois hommes (médiane 2) à temps plein. Du côté du temps partiel, on parle d'une moyenne, par organisation, de trois femmes (médiane 2) et de deux hommes (médiane 1). Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle de 672 employé(e)s¹⁷ (432 employé(e)s¹⁸).

Toutes proportions gardées et indépendamment du statut d'emploi (temps plein ou temps partiel), les femmes reçoivent un salaire horaire plus élevé que celui des hommes. Les différences vont de 0,10\$ à 2,88 \$ de l'heure.

TABLEAU 6 _ Taux horaire selon le genre et le statut d'emploi des ressources humaines hors poste de direction ou coordination (en \$)¹⁹

	Taux horaire temps plein (en \$)	Taux horaire temps partiel (en \$)
Les femmes	22,93 \$ (23,19 \$) ²⁰	20,48 \$ (18,73 \$)
Les hommes	22,75 \$ (23,09\$)	18,26 \$ (15,85 \$)

¹⁷ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant des employé(e)s (98 % des organisations) et sur les nombres moyens d'employé(e)s.

¹⁸ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant des employé(e)s (98 % des organisations) et sur les nombres médians d'employé(e)s.

¹⁹ À titre comparatif, précisons que pour l'ensemble des secteurs d'emploi et à l'échelle du Québec, le salaire horaire moyen, en 2020, était de 28,20 \$. En 2018, il s'élevait à 26,86 \$ pour les hommes et à 23,90 \$ pour les femmes (source : Institut de la statistique du Québec).

²⁰ Les salaires horaires médians sont indiqués entre parenthèses.

Une très forte majorité (91%) des employé(e)s sont rémunéré(e)s sur la base d'un financement récurrent ou stable (une moyenne de 8 employé(e)s, médiane 5) et 2% sont rémunérés sur la base de projets à durée déterminée²¹ (en moyenne 2 employé(e)s).

Parmi les ressources humaines hors postes de direction, la détention d'un diplôme universitaire de premier cycle (hommes dans 40% des organisations; femmes dans 38% des organisations) et le diplôme collégial (40%; 36%) prévalent, toutes proportions gardées, tant pour les hommes que pour les femmes occupant les postes à temps plein (tableau 7). Toutes proportions gardées, cette tendance vaut pour les ressources humaines, hors postes de direction, qui occupent les postes à temps partiel et avec un pourcentage plus marqué d'hommes détenant un diplôme d'études secondaires ou professionnelles (comparativement aux femmes occupant les postes à temps partiel) (tableau 8).

TABLEAU 7 _ Le niveau de scolarité des ressources humaines à temps PLEIN hors postes de direction ou coordination (en % d'organisations)²²

	Les femmes (en % d'organisations)	Les hommes (en % d'organisation)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	11 %	0 %
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bac)	38 %	40 %
Diplôme collégial	36 %	40 %
Diplôme d'études secondaire	14 %	15 %
Moins d'un secondaire	1 %	5 %

TABLEAU 8 _ Le niveau de scolarité des ressources humaines à temps PARTIEL hors postes de direction ou coordination (en % d'organisations)²²

	Les femmes (en % d'organisations)	Les hommes (en % d'organisation)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	6 %	0 %
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bac)	41 %	41 %
Diplôme collégial	36 %	29 %
Diplôme d'études secondaire	15 %	23 %
Moins d'un secondaire	2 %	6 %

²¹ Dans 7 % des organisations, ces modalités ne s'appliquent pas.

²² Le total de chacune des colonnes du tableau n'égale pas 100 %, ce qui s'explique par le fait qu'un seul et même organisme peut avoir des ressources humaines détenant plus d'un diplôme.

Domaine d'études des employé(e)s à temps plein et à temps partiel



Les employé(e)s occupant les **postes à temps plein** ont, notamment, étudié en :

- **Travail social;**
- **Éducation spécialisée;**
- **Intervention;**
- **Administration;**
- Sexologie;
- Criminologie;
- Toxicomanie;
- Santé mentale;
- Relation d'aide;
- Petite enfance;
- Psychologie;
- Sciences humaines;
- Loisir;
- Enseignement;
- Droit;
- Comptabilité;
- Science politique;
- Employabilité/orientation;
- Mathématiques;
- Environnement;
- Gestion;
- Immobilier.



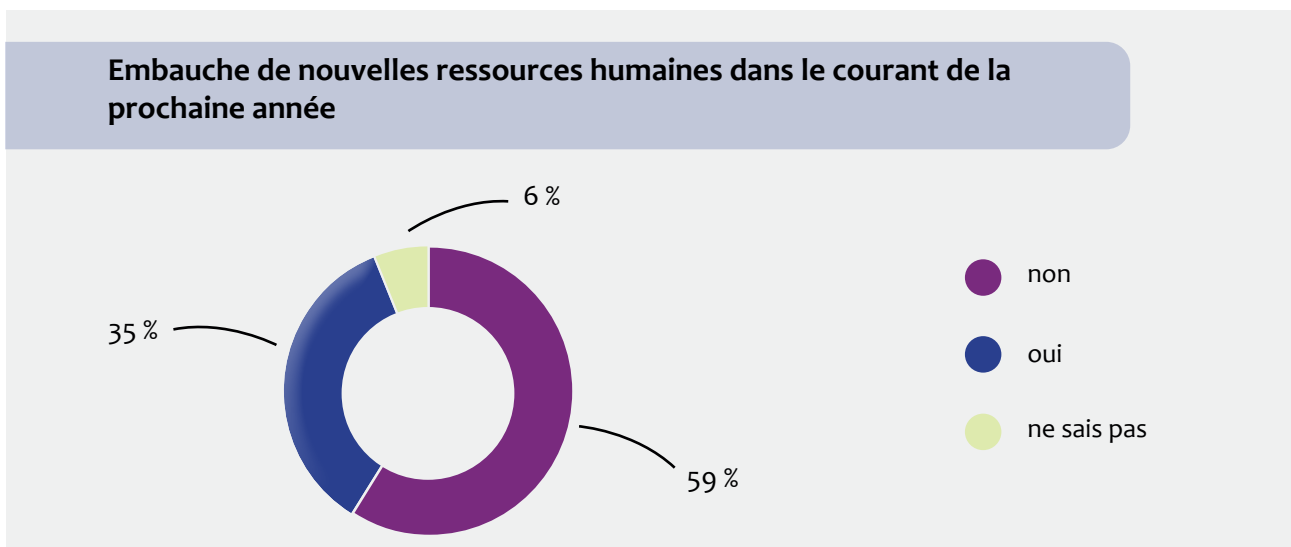
Les employé(e)s occupant les **postes à temps partiel** ont, notamment, étudié en :

- **Travail social;**
- **Intervention;**
- **Psychologie;**
- Éducation spécialisée;
- Petite enfance;
- Enseignement;
- Développement de carrière;
- Secrétariat;
- Comptabilité;
- Lettres;
- Communications;
- Sciences humaines;
- Sciences infirmières;
- Sexologie;
- Administration;
- Bureautique;
- Orientation;
- Information scolaire et professionnelle;
- Ressources humaines;
- Environnement;
- Loisir;
- Arts graphiques.

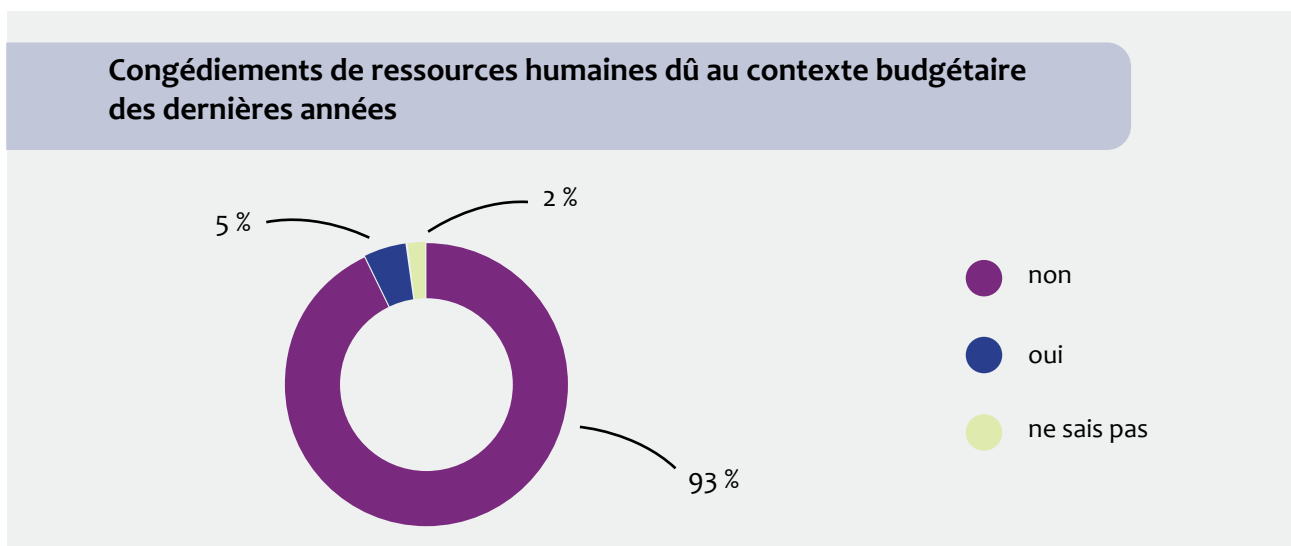


Au cours de la dernière année financière, 77 % des organisations s'étaient dotées d'un budget de formation. Le montant moyen qui y était dédié s'élevait à 4227,17 \$ (montant médian 2163,00 \$). Ce montant a été dépensé, en moyenne, à 81 % (médiane 100 %).

Plus du tiers (35%) des organisations envisagent l'embauche de nouvelles ressources humaines, hors situations de remplacement, et dans le courant de la prochaine année. On parle alors d'une moyenne de deux employé(e)s (médiane 1) par organisation.



Dû au contexte budgétaire des dernières années, 5 % des organisations se sont vues contraintes de congédier une ou plusieurs personnes. Lorsque c'est le cas, on parle d'une moyenne de trois employé(e)s par organisation.

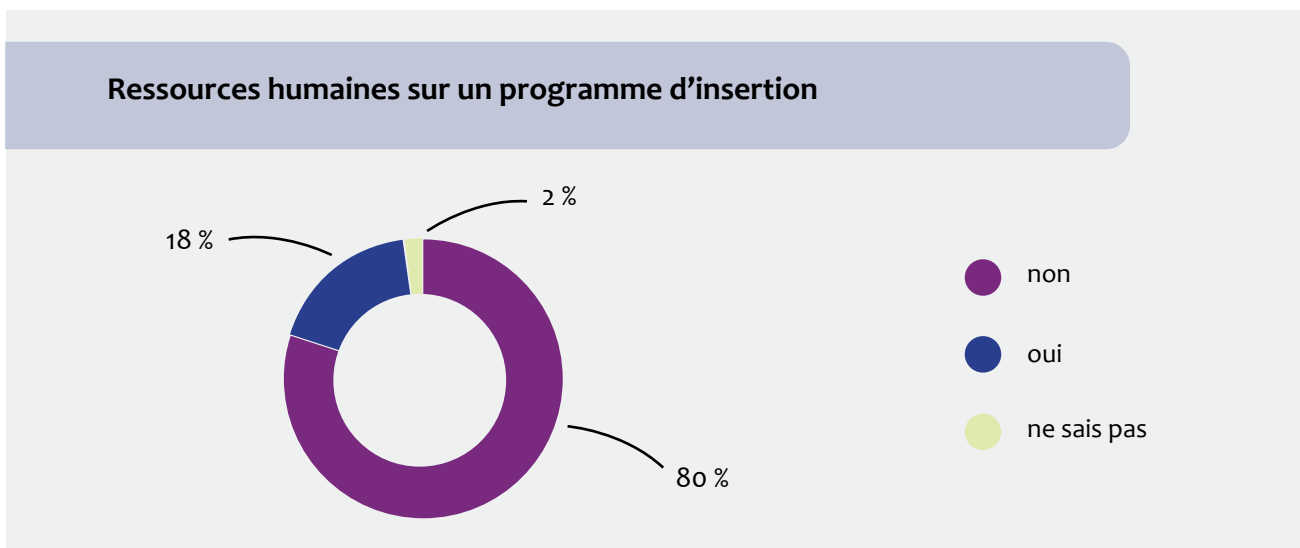


Ce contexte budgétaire des dernières années a aussi conduit à une diminution du nombre d'heures de travail des ressources humaines dans 6 % des organisations. Lorsque c'est le cas, on parle de 2 heures par semaine et par employé(e).

Le tiers des organisations accueillent des personnes en heures compensatoires et/ou en travaux communautaires. Au cours de la dernière année financière, on parle d'une moyenne de sept personnes (médiane 4) et de 164 heures (58) par organisation.

Dans 8 % des organisations, en moyenne un(e) employé(e) était sur les prestations d'assurance-emploi au moment de son embauche, et ce depuis, en moyenne, 3 mois. Dans 2 % des organisations, un(e) employé(e) était sur les prestations d'aide sociale au moment de son embauche, et ce depuis 3 mois.

Dans le courant de la dernière année financière, 18% des organisations comptaient parmi leurs ressources humaines une ou plusieurs personnes dans le cadre d'un programme d'insertion. On parle, alors d'une moyenne de trois employé(e)s (médiane 2) par organisation qui occupent, plus significativement, un poste à temps plein. Pour les postes à temps plein, les femmes reçoivent un salaire horaire moyen de 18,69 \$ (médiane 17,65 \$) et les hommes un salaire horaire moyen de 14,27 \$ (médiane 14,00). Du côté du temps partiel, les femmes reçoivent un salaire horaire moyen de 23,00 \$ (aucun homme à temps partiel sur un programme d'insertion).



3.6 - Les ressources humaines occupant les postes de direction ou de coordination

En moyenne, deux personnes (médiane 1) occupent les postes de direction. Le salaire horaire moyen des personnes occupant les postes de direction est de 30,45 \$ (salaire horaire médian 30,00 \$).

Majoritairement, les femmes et les hommes occupant le poste de direction/coordination détiennent un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) ou un diplôme collégial.

TABLEAU 9 _ Le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les poste de direction/coordination (en % d'organisation)		
	Les femmes (en % d'organisations)	Les hommes (en % d'organisation)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	18 %	13 %
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bac)	49 %	46 %
Diplôme collégial	31 %	33 %
Diplôme d'études secondaires	2 %	7 %
Moins d'un secondaire	0 %	0 %

Les **femmes** qui occupent le poste de direction/coordination ont, notamment, étudié en :

- **Administration;**
- **Travail social;**
- **Sexologie;**
- **Droit social;**
- Psychologie;
- Petite enfance;
- Géographie;
- Communications
- Arts et lettres;
- Gestion administrative et administration des affaires;
- Intervention psychosociale;
- Ingénierie;
- Gestion;
- Orientation;
- Éducation;
- Environnement;
- Secrétariat;
- Comptabilité;
- Sciences pures;
- Mathématiques;
- Loisirs;
- Horticulture.

Les **hommes** qui occupent le poste de direction/coordination ont, notamment, étudié en :

- **Travail social;**
- **Sciences politiques;**
- **Loisirs;**
- Criminologie;
- Biologie;
- Administration;
- Médecine;
- Intervention;
- Sciences de la santé;
- Arts visuels;
- Environnement.

3.7 - La concertation, le partenariat et le bénévolat

Parmi les organisations ayant participé à l'étude, 72 % effectuent des activités de concertation. Au cours de la dernière année financière, elles y ont consacré, en moyenne et par organisation, 221 heures (médiane 130 heures). Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle de 7 735 heures de concertation²³ (4 550 heures²⁴). Une proportion moyenne de 13 % (médiane 10 %) de cette concertation est réalisée avec une CDC de la région.

Au-delà des activités de concertation réalisées avec une CDC, les organisations se concertent avec :

- Différentes Tables de concertation (petite enfance; jeunesse; autisme; des centres de femmes; des aînés; itinérance; des organismes intervenant en violence auprès des hommes; tables régionales en logement; des organismes communautaires en santé);
- Des Tables régionales intersectorielles;
- Des organismes communautaires;
- Des regroupements sectoriels régionaux (maisons de femmes);
- Des comités régionaux (contre l'intimidation; lutte contre la pauvreté; femmes vigilantes; transport; reconditionnement des surplus alimentaires; santé et bien-être des hommes; santé mentale);
- Des comités consultatifs municipaux;
- Les pôles d'économie sociale;
- Des réseaux de partenaires (contre la violence faite aux femmes; persévérance scolaire);
- Des élus municipaux;
- L'Agglomération de Longueuil (coalitions; comités de recherche-action; comité des droits des aînés en résidence privée);
- Des coalitions (exemple : des associations de consommateurs)
- Le FRAPRU;
- Les groupes de ressources techniques;
- L'R des centres de femmes;
- Avenir d'enfant (FLAC).

²³ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant effectué des activités de concertation (72 % des organisations) et sur le nombre moyen d'heures de concertation.

²⁴ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant effectué des activités de concertation (72 % des organisations) et sur le nombre médian d'heures de concertation.

Plus de la moitié (66 %) des organisations effectuent des activités de partenariat. Au cours de la dernière année financière, elles y ont consacré, en moyenne et par organisation, 290 heures (médiane 185 heures).

Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle de 9 280 heures²⁵ de partenariat (5 920 heures²⁶). Une proportion moyenne de 9 % de ce partenariat est réalisée avec une CDC de la région.

Au-delà des activités de partenariat réalisées avec une CDC, les organisations développent des partenariats avec :

- Des organismes communautaires;
- Des municipalités;
- L'Agglomération de Longueuil;
- Le conseil régional en environnement;
- Diverses Tables (jeunesse; itinérance; ROC);
- Divers comités (femmes; prévention de la violence; prévention de l'intimidation; persévérance scolaire);
- La Régie intermunicipale de police;
- L'R des centres de femmes;
- Les pôles d'économie sociale;
- Des regroupements nationaux;
- Les jardins collectifs;
- Des citoyens.



²⁵ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations ayant effectué ses activités de partenariat (66 % des organisations) et sur le nombre moyen d'heures de partenariat.

²⁶ Généralisation basée sur le pourcentage d'organisations effectués ses activités de partenariat (66% des organisations) et sur le nombre médian d'heures de partenariat.

Plus de la moitié (62 %) des organisations bénéficient de l'implication de bénévoles autres que les administrateurs et administratrices. Au cours de la dernière année financière, on parle d'une moyenne, par organisation, de 32 bénévoles (médiane 18). Sur l'ensemble de 49 organisations du territoire, on parle de 1 568 bénévoles²⁷ (882 bénévoles²⁸).

Au cours de la dernière année financière, les heures de bénévolat, par organisation, se situaient plus significativement entre 1 et 499 heures (dans 31 % des organisations) et entre 500 et 999 heures (dans 21 % des organisations). Notons que dans 3 % des organisations, on parle de plus de 10 000 heures de bénévolat.

TABLEAU 10 _ Nombre d'heures de bénévolat effectuées au cours de la dernière année financière (en % d'organisations)

	% d'organisations
De 1 à 499 heures	31 %
De 500 à 999 heures	21 %
De 1 000 à 1 999 heures	14 %
De 2 000 à 2 999 heures	17 %
De 3 000 à 3 999 heures	3 %
De 5 000 à 9 999 heures	7 %
Plus de 10 000 heures	3 %
Ne sait pas	4 %



²⁷ Généralisation basée sur le nombre moyen de bénévoles par organisation.

²⁸ Généralisation basée sur le nombre médian de bénévoles par organisation.

3.8 - Les achats

Au cours de la dernière année financière, le montant des achats en matériel (papier, stylos, articles de bureau, jeux, jouets, matériel d'animation, produits nettoyants, produits d'hygiène, etc.) s'élevait (en moyenne par organisme) à 22 371 \$ (médiane 9 231 \$). De ce montant, 82 % (médiane 90 %) ont été dépensés dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble de 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 1 096 179 \$²⁹ (452 319 \$³⁰), dont 986 561 \$³¹ (407 087 \$³²) ont été dépensés dans la MRC de Roussillon.

Le montant des achats en publicité auprès de médias s'élevait à 4 144 \$ (médiane 1 035 \$). De ce montant, 89 % (médiane 100 %) ont été dépensés dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 203 056 \$³³ (50 715 \$³⁴) qui a été dépensé en totalité³⁵ dans la MRC de Roussillon.

Le montant des achats en location de salles s'élevait à 1 189 \$ (médiane 986 \$). Le montant total de ces achats a été dépensé dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble des 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 58 261 \$³⁶ (48 314 \$³⁷), dépensé en totalité dans la MRC de Roussillon.

Le montant des achats en restaurant s'élevait à 2 202 \$ (médiane 1 000 \$). De ce montant, 94% (médiane 100%) ont été dépensés dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble de 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 107 898 \$³⁸ (49 000 \$³⁹) qui a été dépensé dans la MRC de Roussillon.

Le montant des achats en hébergement s'élevait à 4 144 \$ (médiane 1 035 \$). Aucune partie de ce montant n'a été dépensée dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble de 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 203 056 \$⁴⁰ (50 715 \$⁴¹).

Le montant des achats en épicerie s'élevait à 2 204 \$ (médiane 800 \$). La totalité de ce montant a été dépensée dans une ou plusieurs municipalités de la MRC de Roussillon. Sur l'ensemble de 49 organisations du territoire, on parle d'un montant de 107 996 \$⁴² (39 200 \$⁴³).

²⁹ Généralisation basée sur le montant moyen des achats

³⁰ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

³¹ Généralisation basée sur le montant moyen des achats et sur le pourcentage médian de la part du montant dépensé dans la MRC.

³² Généralisation basée sur le montant médian des achats et sur le pourcentage médian de la part du montant dépensé dans la MRC.

³³ Généralisation basée sur le montant moyen des achats.

³⁴ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

³⁵ Généralisation basée sur le pourcentage médian de la part du montant dépensé dans la MRC de Roussillon.

³⁶ Généralisation basée sur le montant moyen des achats.

³⁷ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

³⁸ Généralisation basée sur le montant moyen des achats.

³⁹ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

⁴⁰ Généralisation basée sur le montant moyen des achats

⁴¹ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

⁴² Généralisation basée sur le montant moyen des achats

⁴³ Généralisation basée sur le montant médian des achats.

4- L'impact social des organismes

La réalisation des entretiens individuels visant à documenter l'impact social du soutien et des services offerts par les organisations du territoire a été effectuée auprès de 21 personnes fréquentant l'un ou l'autre des organismes communautaires du territoire et dont les coordonnées ont été transmises par ces mêmes organismes, avec l'accord des usager(ère)s/utilisateur(trice)s. Les données informationnelles recueillies sont représentatives de l'ensemble des personnes fréquentant les organismes du territoire, puisque la saturation de l'information a été atteinte (critère de l'atteinte d'une représentativité des résultats du point de vue qualitatif).

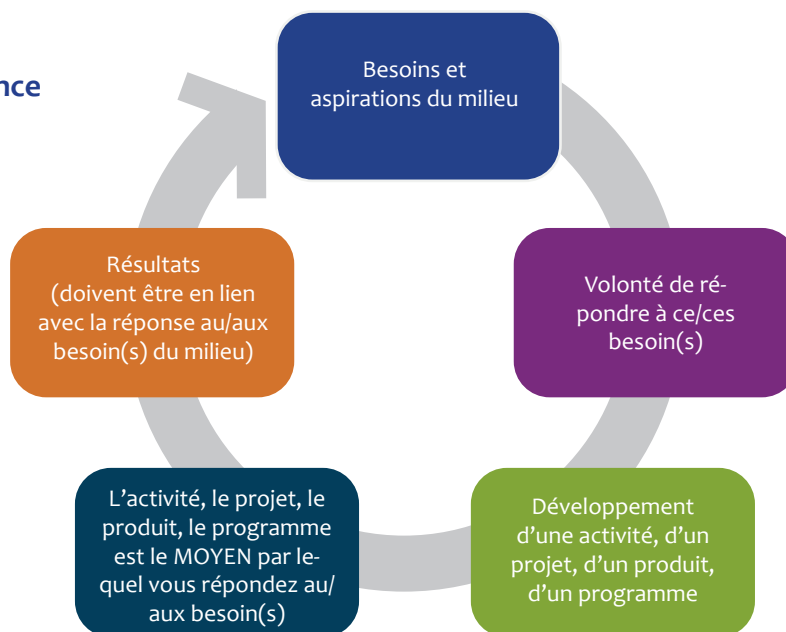
La lecture des résultats de la mesure d'impact social, présentés dans cette partie du rapport, sera enrichie par la consultation des éléments informationnels et des commentaires et propositions émis par les participant(e)s à l'étude. Nous encourageons fortement le lectorat à consulter ces éléments puisqu'ils ne sont pas systématiquement intégrés dans la synthèse présentée dans la partie consacrée aux faits saillants.

4.1 - L'impact social et la mesure d'impact social

L'impact social est relié à la valeur sociale produite par les actions, les activités, les projets menés par une organisation. Il doit donc être recherché dans les résultats attendus de ses actions, activités et/ou projets, ceux-ci ayant été développés pour répondre à un besoin de la communauté.

Ainsi, l'objectif de chacune des activités, de chacune des actions, de chacun des projets menés par une organisation EST la réponse à un besoin du milieu. Donc, les actions, activités, projets sont le/les moyen(s) que s'est donnée cette organisation pour répondre à ce besoin. C'est donc là que se situe sa contribution à la communauté, donc son impact social.

Boucle de référence



Ainsi, la mesure d'impact social permet de statuer sur l'atteinte des résultats visés (réponse à un besoin du milieu). Elle est, par ailleurs, contributive parce qu'elle :

- rend possible la rétroaction (modification de l'activité), si l'atteinte des résultats visés par l'activité, l'action ou le projet n'est pas optimale ou si ceux-ci ne répondent plus aux besoins du milieu (exemples : population plus âgée, arrivée de jeunes familles, arrivée de personnes immigrantes, etc.);
- contribue aussi au renforcement des pratiques, si les résultats visés sont atteints;
- démontre la contribution sociale de votre organisation;
- est parfois associée au financement ou à la pérennisation d'une activité, d'une action, d'un projet.



4.2 - La démarche du CSMO-ÉSAC

étape
01

OBJECTIFS

Étape déterminante et décisive sur la nécessité de mener une étude et, le cas échéant, des spécificités rattachées à l'étude

Question à se poser

Pouquoi ?
Sur quoi ?
Pour qui ?
Par qui ?

étape
02

DIMENSIONS

Les dimensions sont les grands axes/thèmes rattachés à l'objectif ou aux objectifs poursuivis(s)

Question à se poser

Ces dimensions sont-elles directement ou indirectement en lien avec l'activité, le projet sur lequel porte l'impact social ?

étape
03

INDICATEURS

Il s'agit d'indices qui rapprochent de la mesure. Les indicateurs s'obtiennent par la décomposition des dimensions.

Question à se poser

Ces dimensions sont-elles directement ou indirectement en lien avec l'activité, le projet sur lequel porte l'impact social ?

étape
04

MESURES

Étape d'élaboration du ou des outils de mesure (questionnaire, grille). Il faut tenir compte de la population cible; du niveau de représentativité; du type d'outil de mesure nécessaire ou envisageable; du budget alloué à l'étude

Question à se poser

L'outil de mesure intègre-t-il toutes les dimensions et tous les indicateurs déterminés?

étape
05

RÉSULTATS

Saisie des données et informations recueillies par questionnaire :

- Traitement statistique des données;
- Analyse des informations recueillies par entretiens individuels ou groupes de discussion

Question à se poser

L'outil de mesure intègre-t-il toutes les dimensions et tous les indicateurs déterminés?

étape
06

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

L'interprétation des résultats doit se baser sur des faits. Il ne faut pas faire dire à la réalité ce qu'elle ne dit pas. On doit retourner systématiquement à la formulation des questions (spécifiquement si l'outil de mesure est un questionnaire).

Question à se poser

L'outil de mesure intègre-t-il toutes les dimensions et tous les indicateurs déterminés?

4.3 - Les faits saillants

4.3.1 – La fréquentation des organismes communautaires

La grande majorité (72 %) des usagers fréquentent plus qu'un organisme communautaire. Lorsque c'est le cas, cette fréquentation est plus fortement en lien avec le dépannage alimentaire; le dépannage matériel, le développement social des personnes et des familles; la prise en charge individuelle et collective; les activités physiques; l'éducation populaire pour l'amélioration des conditions de vie et du pouvoir d'agir des femmes; les aîné(e)s; la détresse ou la crise de nature psychosociale, psychiatrique ou psycho-traumatique.

4.3.2 – Le mode de connaissance des organismes

L'organisme fréquenté et sur lequel portait l'entretien a été connu par les usagers par le biais de la fréquentation d'un autre organisme communautaire (présentation par une intervenante); par un travailleur social du CLSC; sur recommandation/référence d'un autre organisme communautaire; par des ami(e)s, des connaissances, la famille élargie; par l'hôpital; en prenant de l'information sur cet organisme et par le biais du journal local.

4.3.3 – Les autres options envisageables

Interrogés sur les autres options qui se seraient offertes à eux si l'organisme fréquenté n'avait pas été présent dans la communauté, les usagers ont été très nombreux à préciser que rien de comparable en ce qui a trait aux services et aux activités n'est présent dans la communauté ou à proximité. Ces personnes auraient donc dû franchir d'importantes distances pour accéder à ce type de service ou d'activité. Pour d'autres, le centre local de services communautaires (CLSC) aurait été une option, tout comme les cliniques et la municipalité. Enfin, pour d'autres personnes, le sentiment d'être démuné de toute option aurait prévalu autant que celui de n'avoir aucun espoir, ce qui les aurait amenés à penser réellement au suicide. Il n'était pas question de se tourner vers le système public de santé qui est « froid et non adéquat » ou encore vers les écoles où « les professeurs sont des professeurs et non pas des intervenants ».

4.3.4 – Les démarches effectuées

L'ensemble des usagers et des usagères ayant participé à l'étude n'ont pas eu à s'inscrire à une liste d'attente et n'ont pas eu à attendre avant de bénéficier des services ou de participer à l'activité visée. Les seules attentes étaient en lien avec la libération d'un logement, ce qui fut relativement rapide, ou encore avec la formation d'un groupe, par l'organisme, pour la tenue de l'activité (calendrier des activités).

Dans la grande majorité des cas, les démarches effectuées pour fréquenter l'organisme étaient les premières démarches réalisées pour la recherche de services ou d'activités pouvant répondre à leur(s) besoin(s). Dans d'autres cas, un certain nombre d'organisations/institutions ont été fréquentées dans le passé, sans réel succès (longueur de la liste d'attente pour rencontrer un(e) professionnel(le)s en travail social; jugement par le domaine hospitalier; peu outillé(e) en regard de la problématique vécue et moins efficace que l'organisme actuellement fréquenté; non-éligibilité; grande rigidité).

4.3.5 – Les raisons rattachées à la fréquentation des organismes

On le comprendra, les raisons rattachées à la fréquentation des organismes par les personnes ayant participé à l'étude varient en fonction du type d'activités ou de services offerts par ceux-ci. Dans ce contexte, les raisons vont de l'aide, de l'accompagnement, de l'écoute, à la découverte du plein air et de la nature, en passant par l'identification et l'expression des besoins ressentis; la guérison des plaies; un soutien physique et psychologique; l'obtention de moyens et d'outils pour se rétablir d'une dépression; l'obtention d'outils pour interagir avec un enfant ayant des problématiques; l'obtention d'un logement; l'amélioration du français oral et écrit ou encore par un soutien pour l'obtention de prestations d'assurance-emploi durant la pandémie de COVID-19.

4.3.6 – La réponse aux besoins et attentes

Tous les usagers et les usagères ayant participé à l'étude s'entendent pour dire que les activités suivies ou les services obtenus ont répondu à leurs attentes, tout en les dépassant largement.

Ainsi, la fréquentation des organismes a eu des effets indirects, donc des effets dépassant les réponses aux besoins visés par les activités ou services. Cette fréquentation a donc, par ailleurs, permis aux usager(ère)s de bénéficier d'un encadrement; d'un suivi; de la découverte de la valeur qu'ils et elles peuvent s'accorder; du renforcement de l'estime de soi; d'une prise en main; de l'instauration d'une routine; d'une intégration sociale allant jusqu'à l'intégration sur le marché du travail; d'un réseau social; d'un filet social; d'outils pour l'éducation de leur(s) enfant(s); de l'implication dans une cuisine collective (meilleures habitudes alimentaires); de la découverte du théâtre et de la participation à une pièce (personnes handicapées); de la découverte des bienfaits de la thérapie par le cheval, et même de revoir leur perception de ce que sont les maisons de jeunes.

4.3.7 – Les modifications à apporter

Dans un premier temps, les personnes ayant participé à l'étude ont tenu à préciser leur très grand niveau de satisfaction en regard des activités et des services offerts par les organismes. Dans un deuxième temps, la presque totalité des usager(ère)s a déploré le fait que ces organismes soient peu connus. De leur point de vue, il serait pertinent que ceux-ci publicisent plus largement leurs services et activités.

Les autres éléments mis de l'avant sont en lien avec l'étendue de l'offre, à savoir, l'élargissement de l'aide matérielle aux meubles et la création d'un service de halte-garderie durant les rencontres/activités.

Cela dit, tous les usager(ère)s ayant participé à l'étude recommanderaient l'organisme fréquenté, sans aucune hésitation, si cela n'est pas déjà fait.

4.4 - Ce que les personnes utilisatrices des services des organismes nous ont dit

Cette partie du rapport rend compte des éléments informationnels émis par les usager(ère)s ayant participé à l'étude. Nous n'avons donc pas procédé à quelque interprétation que ce soit.

CE QUI ÉTAIT RECHERCHÉ PAR LA FRÉQUENTATION DE L'ORGANISME

Point de vue des usager(ère)s

- Une aide, **un accompagnement, une écoute**⁴⁴
- L'établissement d'une relation d'aide
- Une écoute hors de la famille, avec confidentialité
- De l'aide pour trouver un logement
- De l'aide pour se donner un projet de vie
- De l'aide pour identifier et exprimer mes besoins
- Le fait d'être « *reconnu pour qui je suis et essayer de guérir de mes plaies* »
- Une sécurité psychologique et physique. *Quelque chose de solide et qui me tienne debout*
- Un soutien physique et psychologique
- Des moyens, des outils, des activités, pour atteindre un rétablissement après une dépression
- Des conseils au sujet de la vie dans la violence et de la garde d'enfants
- Du soutien, de l'aide pour l'interaction avec un enfant présentant diverses problématiques
- **Des outils** pour *reprendre confiance en moi et me remettre en mouvement*
- **Le bris de l'isolement** et sortir de la maison
- Une aide alimentaire
- Une aide matérielle
- Une aide au niveau familial
- Un soutien émotionnel
- Du social
- Des activités, des sorties avec d'autres personnes handicapées
- Un lieu pour l'échange d'idées
- Un soutien pour l'obtention des prestations de chômage durant la pandémie de COVID-19
- L'amélioration du français oral et écrit
- Découvrir et profiter du plein et de la nature

⁴⁴ Les éléments indiqués en gras sont ceux qui ont été le plus souvent nommés par les personnes interviewées. Cette consigne vaut pour l'ensemble du document.

Commentaires/propositions émis par les usager(ère)s

- *« J'avais besoin de personnes qui prennent soin de moi, pour apprendre à dire non et pour me prouver que je suis capable de prendre soin de moi. Je voulais aussi m'assurer que personne ne pourra plus me faire de mal. Avant de fréquenter cet organisme, je n'avais plus la force de vivre. »*
- *Suite à plusieurs tentatives de suicide, mon psychiatre a jugé que je ne pouvais plus habiter seule. Il m'a référée à cet organisme. Maintenant, j'ai un réseau d'ami(e)s.*
- *Nous avons fait des sorties dans la société pour que les gens nous connaissent et voient des personnes handicapées.*
- *« Ils m'ont sauvé la vie ! »*
- *Ils m'ont aidée à ne pas sombrer.*

« Ils m'ont sauvé la vie! »

« Ils m'ont aidé à ne pas sombrer. »



APPORT(S) DE LA FRÉQUENTATION DE L'ORGANISME AU-DELÀ DES ATTENTES INITIALES

Point de vue des usager(ère)s

- Reprise du lien avec mes enfants
- L'acceptation de soi et l'amour de soi
- La découverte de la valeur que l'on peut s'accorder
- La découverte de mes besoins
- Le renforcement de l'estime de soi
- La paix d'esprit
- Un encadrement *au pouce carré*
- Un suivi
- Une écoute
- Une entraide
- L'instauration d'une routine
- Une prise en main
- *J'ai découvert la thérapie par le cheval, c'est ce qui a fait en sorte que je ne retombe pas en dépression*
- Un réseau social, un réseau d'ami(e)s, un filet social
- *Des outils pour l'éducation de mes enfants*
- *Des outils pour interagir avec mon fils et pour contrôler ses crises*
- Une perception différente de ce que sont les maisons des jeunes (fin des préjugés)
- J'ai appris à faire du théâtre (avec d'autres personnes handicapées)
- J'ai appris à me dégèner
- La découverte de leur plateau de travail (implication)
- La découverte de la cuisine collective, ce qui m'a donné envie de cuisiner et d'avoir, à nouveau, le goût de manger
- La participation à des activités d'improvisation
- Le référencement vers d'autres organismes que *je n'aurais pas pu trouver toute seule*

Commentaires/propositions émis par les usager(ère)s

- *Cela m'a aidée à avancer dans la vie.*
- *Cet organisme m'a sorti de l'itinérance.*
- *Je ne pleure plus. Maintenant, je pleure de joie !*
- *Maintenant, je suis capable de parler au téléphone et je suis capable d'aller toute seule, voir une infirmière si je suis à l'hôpital.*
- *Je ne m'attendais pas à découvrir de si grosses blessures. Je n'en étais pas conscient et ce qui a fait en sorte que je n'ai pas pu me développer durant toute ma vie.*
- *Maintenant, je fais partie du conseil d'administration de l'organisme (développement de l'implication citoyenne)*
- *Je m'y suis impliqué à titre de bénévole, et cela m'apporte beaucoup !*

« Cet organisme m'a sorti de l'itinérance. »

« Je ne pleure plus. Maintenant, je pleure de joie! »



MODIFICATION(S) À APPORTER À L'ORGANISME

Point de vue des usager(ère)s

- Assurer une plus grande visibilité de l'organisme, ce qui permettrait d'aider un plus grand nombre de femmes.
- Élargir l'offre d'aide matérielle aux meubles (peut-être mettre en place un entrepôt de meubles dans lequel il serait possible d'apporter les meubles dont on ne se sert plus et d'acquérir des meubles).
- Donner priorité aux usager(ère)s habituels, avant d'intégrer de nouvelles personnes handicapées dans les activités. Cette situation est une source de stress par crainte de n'avoir pas sa place dans les activités ciblées.
- Adoucir la règle établie voulant que les participant(e)s soient exclu(e)s de l'activité après deux absences (difficile quand les participant(e)s ont des problèmes de santé).
- Offrir un service de halte-garderie aux participant(e)s.

Commentaires/propositions émis par les usager(ère)s

- Tout est parfait !
- Ils s'améliorent eux-mêmes régulièrement.
- Ils veulent toujours trouver des solutions et innover.

« Assurer une plus grande visibilité de l'organisme, ce qui permettrait d'aider un plus grand nombre de femmes. »

« Ils veulent toujours trouver des solutions et innover. »

AUTRES ÉLÉMENTS INFORMATIONNELS

Point de vue des usager(ère)s

- *Nous ne sommes pas jugés par l'équipe de l'organisme (c'est différent du domaine hospitalier).*
- *Ils sont très humains.*
- *Il est facile et rapide d'obtenir des services.*
- *Ils nous permettent de mettre un pied en avant et de prendre soin de nous.*
- *Ils nous aident à devenir plus autonomes.*
- *Il est triste de voir qu'il n'y a pas plus de personnes qui bénéficient de leurs services. Il y a une gêne, une honte. C'est triste parce que durant les 33 ans où j'ai été suivi par un psychiatre, je n'ai pas eu de relation d'aide, je n'ai eu que des médicaments. Grâce à cet organisme, j'ai pu avoir la relation d'aide dont j'avais besoin.*

Commentaires/propositions émis par les usager(ère)s

- *Ils nous aident vraiment et beaucoup !*
- *Ils m'ont rendu fonctionnel dans la société et, maintenant, je travaille.*
- *Ce type d'organisme devrait exister dans toutes les villes. Tous les parents devraient être obligés de suivre les ateliers offerts pour mieux interagir avec leur(s) enfant(s).*
- *J'aurais aimé connaître cet organisme bien avant*
- *J'avais honte d'y aller. Ils m'ont mise à l'aise tout de suite et ils ne m'ont pas jugée.*
- *Ils m'ont aidée à ne pas perdre le moral et à éviter le pire : le suicide.*
- *Les organismes communautaires sont très importants. Ils nous sauvent la vie !*
- *Le communautaire fait un excellent travail et ce sont eux qui reçoivent les personnes ayant des problématiques et de grandes difficultés.*
- *Mon rêve serait que tous les organismes communautaires travaillent ensemble pour avoir plus de poids vis-à-vis le gouvernement.*

« Ils m'ont rendu fonctionnel dans la société, et maintenant, je travaille. »

« J'avais honte d'y aller. Ils m'ont mise à l'aise tout de suite et ils ne m'ont pas jugée. »



1431, rue Fullum, bureau 106
Montréal (Québec) H2K 0B5
Téléphone : 514 259-7714
Sans frais : 1 866 259-7714
info@csmoesac.qc.ca
www.csmoesac.qc.ca